

**RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

**MARÇO/2019**

**RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - MARÇO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

No mês de março, o SIC realizou **200 atendimentos** e 16 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema “CRM-Sugar.”

**SOLICITAÇÕES**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Março/2019 | **200** |

**RECURSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MÊS | QUANTIDADE |
| Março/2019 | **9** |

**TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – MARÇO/2019**

**DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR**

**DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – MARÇO 2019 E 2018**

**PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – MARÇO/2019**

**COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM MARÇO 2019 E 2018**

**RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – MARÇO/2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASSUNTO** | **QUANTIDADE** |
| **Expansão - Projetos/Obras** | **110** |
| Obras | 86 |
| Desapropriações | 24 |
| **Operação** | **19** |
| Relatórios Operacionais | 9 |
| Ocorrências | 6 |
| Procedimento Operacional | 3 |
| Pesquisa de satisfação do usuário | 1 |
| **Serviços ao Cliente** | **17** |
| Apoio a estudantes | 16 |
| SMS | 1 |
| **Administração/Institucional** | **12** |
| Contratos | 12 |
| **Bilhetagem** | **7** |
| Bilheterias do Metrô | 4 |
| Bilhetes Gratuitos | 3 |
| **Fale Conosco** | **5** |
| Operação | 5 |
| **Recursos Humanos** | **5** |
| Quadro de Empregados | 3 |
| Certidões/Declarações | 1 |
| Organograma | 1 |
| **Estações e Arredores** | **4** |
| Autorização para atirar fotografia | 4 |
| **Expansão - Planejamento** | **4** |
| Pesquisa Origem/Destino | 2 |
| Projeto Funcional | 2 |
| **Engenharia/Manutenção** | **3** |
| Obras de Manutenção | 2 |
| Interferências (túneis e edificações) | 1 |
| **Expansão - Diversos** | **3** |
| Cronograma/Prazos | 2 |
| Equipamentos/Sistemas | 1 |
| **Espaços Comerciais** | **2** |
| Lojas/estandes | 1 |
| Outros | 1 |
| **Processos** | **2** |
| Judiciais | 1 |
| Administrativos | 1 |
| **Sem Nexo** | **2** |
| **Financeiro** | **1** |
| Negócios | 1 |
| **Relacionamento com a Comunidade** | **1** |
| Desapropriações | 1 |
| **Visitas ao Metrô** | **1** |
| Conheça o seu Metrô | 1 |
| **Outros órgãos/Empresas** | **1** |
| **Outros** | **1** |
| **TOTAL** | **200** |

**PERFIL DOS SOLICITANTES**

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM MARÇO/2019**

**Prazos Legais**

**SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – MARÇO/2019**

**TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – MARÇO/2019**

**HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019**

**RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – MARÇO/2019**

**DEZEMBRO/2017**

**INTRODUÇÃO**

Durante o mês de março, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.772 visitas, com uma média de 153 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 26.015 visualizações de páginas e o pico de acesso ocorreu no dia 25/03/2019, segunda-feira, com 263 visitantes.



**VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS**

****

**PÁGINAS MAIS VISITADAS EM MARÇO/2019**

****

**Home**

Visualizações: 3230

Tempo Médio: 00:00:29

Taxa de Rejeição: 32,75%

**Relatório de expansão e obras**

Visualizações: 1784

Tempo Médio: 00:00:50

Taxa de Rejeição: 41,45%



**Pessoal**

Visualizações: 1292

Tempo Médio: 00:00:15

Taxa de Rejeição: 41,45%

**Demanda**

Visualizações: 1110

Tempo Médio: 00:01:10

Taxa de Rejeição: 31,18%

